

נספח ב' - אמנת שירות- מתחם בריכת השחייה העירונית בכפר יונה

להלן האמנה לאיכות השירות במתחם הבריכה העירונית.

אמנה זו נועדה להבטיח מתן שירות איכותי הממוקד בצרכי לקוחות המתחם.

המטרה – יישום מדיניות של "שיפור מתמיד באיכות השירות" כגישה להקניית תרבות ארגונית, שתכליתה השגת שביעות רצון מהשירותים לכל לקוחות המתחם.

המטרה ליצור מחויבות ונורמות שירות שיבטיחו את איכות השירותים. באמנה מפורטת, עפ"י דרישות העירייה והחברה הכלכלית (החכ"ל) ומדיניותן בנושאים עקרוניים הנוגעים לאיכות השירות.

בכל מקרה בו התגלתה סתירה בין הוראות נספח זה להוראות מסמכי המכרז השונים, ההוראה המחמירה היא שתחול ותחייב את המפעיל.

נושאי האמנה ותנאים מחייבים עבור חברת ניהול

התנאים שלהלן מתייחסת לנושאים הבאים:

1. קבלת קהל
2. מידע בדבר פעילויות ואירועים במרכז הספורט
3. איכות החוגים והפעילויות
4. איכות ובטיחות אזורי הפעילות, ביטוחים
5. תלונות ופניות הציבור
6. מחירון לתושבי העירייה
7. ניקיון ואחזקה
8. ליווי וזכות ביקורת צמוד
9. אחריות תשלומים
10. אירועים
11. שעות פעילות

1. קבלת הקהל

דלפק הקבלה הינו צומת מרכזי במתן השירות ללקוחות המתחם. על כן, המפעיל מתחייב:

דלפק קבלה

לשרת את הלקוחות בדלפק הקבלה כל שעות הפעילות (טבלה מצורפת) באופן רצוף, להקפיד על לבוש הולם ואחיד של פקיד/ת הקבלה, אשר יכלול תג ועליו פרטים מזהים.

מענה טלפוני

להזדהות בשם ובתפקיד מקבל השיחה.

לספק מענה טלפוני ולענות לשיחות הטלפון תוך 4 צלולים לכל היותר.

אמצעי תקשורת

לספק מידע באמצעות מכשיר הפקסימיליה, הדואר האלקטרוני והודעות sms לגבי מחירים, לוחות זמנים, שעות פעילות וחוגי ספורט, תוך 24 שעות ממועד קבלת הבקשה.

2. מידע אודות פעילויות ואירועים עירוניים במתחם הבריכה וגביית תשלומים מבאי המתחם-

במטרה לשלב מגוון אוכלוסיות בפעילויות הקיימות, אנו נותנים חשיבות לפרסום פעילויות מרכז הספורט ולאפשר הליך הרשמה יעיל ומזמין.



על כן, המפעיל מתחייב:

הרשמה

ההרשמה תבוצע באמצעות מערכת בקרת כניסה "ארבוקס"

אמצעי תשלום

התשלומים עבור רכישת מנויים/ כרטיסי כניסה למתחם ייגבו ע"י המפעיל באמצעות אמצעי תשלום ע"פ הדין ולרבות כרטיסי אשראי.

מובהר כי התשלומים יבוצעו ישירות לחשבון החכ"ל, כאשר המפעיל לא יהיה רשאי לקבל לכיסו הכנסה כלשהי או תשלום כלשהו.
המפעיל מתחייב לספק לחכ"ל, מידי שבוע, דו"ח תקבולים מפורט ביחס לכל התשלומים והתקבולים שהתקבלו בשבוע הקודם.

ביטול הרשמה

תינתן לכל הלקוחות זכות לביטול המנוי ע"פ כל דין, בכפוף לדמי הביטול מוגנים בחוק.

מידע על פעילויות

פרסום ושיווק האירועים העירוניים ופעילויות העירוניות באחריות העירייה בלבד.

3. קיום אירועים פרטיים

העירייה/ חכ"ל תהיינה רשאיות לקיים במתחם הבריכה אירועים/ פעילויות עירוניות במשך 3 פעמים בכל שבוע, בין הימים ראשון- חמישי לפי בחירתן. ביומיים הנותרים, המפעיל שייבחר יהיה רשאי לקיים במתחם אירועים פרטיים (כגון ימי הולדת ופעילות גיבוש), סגורים ומצומצמים, **בכפוף לכל דין, ובתנאי שמועדי האירועים ותוכנם יאושרו מראש ובכתב ע"י החכ"ל.**

קיום פעילויות איכותיות לשביעות רצונם של המשתתפים הוא אחד מעקרונות היסוד של בריכת השחייה העירונית. על כן, המפעיל מתחייב:

איכות הפעילות ורמת המדריכים

להפעיל את המשתתפים באמצעות מורים ומדריכים מקצועיים ומוסמכים בלבד שפרטי הכשרתם וניסיונם יימצאו בכל עת במזכירות. לתמוך בצוות הבכיר, המתכנן את הפעילויות והחוגים.

סקר שביעות רצון לקוחות

לבצע סקר שביעות רצון לקוחות לגבי איכות ההדרכה והפעילויות לשם הערכה ולשם שיפור הפעילות והשירות. הסקר יבוצע בסוף שנת הפעילות.
תוצאות הסקר יועברו לעירייה ולחכ"ל כולל תוכנית מפורטת לביצוע פעולות מתקנות תוך 30 יום מיום פרסום התוצאות

מנהל תורן

להעמיד לרשות הלקוחות איש צוות בכיר שישימש כמנהל תורן כל שעות הפעילות ואשר יספק פתרון מהיר לבעיות או לתקלות המתעוררות עד לסיום הפעילות.

קשר שוטף עם הורי המשתתפים

מעט לעת להביא לידיעת הורי המשתתפים בחוגי הילדים מידע אודות מיומנויות חדשות שנרכשו, ולהפנות משתתפים מצטיינים לקבוצות הישגיות או בעלות רמה גבוהה יותר.
לאחר 3 היעדרויות של המשתתף בחוג, ליצור קשר טלפוני ולוודא את סיבת היעדרות.

ביטול שיעור, חוג או פעילות כנ"ל (באשר לשנת הפעילות הראשונה)

על המפעיל, להודיע טלפונית למשתתפים על ביטול שיעור, חוג או פעילות מפאת היעדרות של המדריכים, ובלבד שההודעה על היעדרות הגיעה למזכירות שלוש שעות לפני קיום הפעילות.

החזרת שיעור שבוטל

על המפעיל, להחזיר למשתתפים שיעור שבוטל במועד מוסכם ומקובל על מרבית המשתתפים, או לחלופין לפצות את המשתתפים בפיצוי מוסכם ומקובל עליהם.



שיעור שחייה ניסיון

לאפשר לפונה להשתתף בשיעור ניסיון אחד בלבד בפעילות אותה הוא מבקש לבדוק תמורת 30 ₪ לפעילות אחת במהלך שנת פעילות ובלבד שיש מקום למשתתף בפעילות המבוקשת.

4. איכות ובטיחות אזורי הפעילויות במתחם הבריכה

מבלי לגרוע מאחריותו עפ"י יתר מסמכי המרכז ו/או עפ"י כל דין, המפעיל מתחייב: להתאים את אופי הפעילות למקום הפעלות ולמספר המשתתפים בה, ולדאוג לניקיון כל המרכז ולהכנתו לפעילות בעוד מועד. להקפיד על טמפרטורה הולמת באתרי הפעילות בקיץ ובחורף. להבטיח את פרטיות המשתתפים בפעילויות. לצבוע את כל הנדרש אחת לשנה. לדאוג לגינון סביבתי הולם ולניקיון החניה המשרתת את המרכז. להסדיר את כל יציאות החירום ולשלטן בשילוט מואר ובתאורת חירום. להניח מטפי כיבוי אשר תקינים וציוד הגנה מפני אש ברחבי המבנה, כפי שמתחייב בחוק, ולבצע בדיקת תקינות לציוד זה אחת לשנה. לוודא תקינות תאורה היקפית לטובת באי המרכז בשעות החשיכה. להתקין בכל המסדרונות, החדרים וחללי הפעילות האחרים, תאורת חירום. להציב במקום ידוע תיק עזרה ראשונה ובו ציוד להגשת עזרה ראשונה. לבצע בכל בוקר סריקה לגילוי חפצים חשודים וכן לקיים בדיקה ביטחונית לפחות פעמיים ביום. להציב במקום בולט שלטים האוסרים עישון במקומות סגורים ולהקצות פינת עישון למעוניינים, אשר תהא מופרדת ורחוקה מאזורי הפעילות והחוגים.

ביטוחים

מצורף אישור על קיום ביטוחים.

5. תלונות ופניות הציבור

העירייה והחכ"ל פועלות על מנת להיות קשובות לצרכי התושבים ובמידת הצורך להשגותיהם של מבקרי מתחם הבריכה לגבי הפעילות בה.

על כן, המפעיל מתחייב:

להציב תיבה לפניות הציבור וכן דפי משוב סמוך לדלפק המזכירות ולבדוק את תוכנה אחת ליום ולהגיב טלפונית לכל לקוח מתלונן, בכתב או בעל-פה, תוך שני ימי עבודה מרגע קבלת התלונה ולדווח לו על קבלת התלונה ודרכי הטיפול בה. להשיב בכתב לגופו של עניין לכל לקוח מתלונן תוך שבעה ימי עבודה. במידה והטיפול בתלונה אורך מעבר לזמן הנקוב לעדכן את הפונה שהטיפול בתלונתו לא הסתיים לאחר שבעה ימי עבודה כאמור. להבטיח בדיקה מקיפה וחסויה של כל תלונה ולא למסור פרטים על המתלונן, אלא לאנשי הצוות הקשורים לתלונה באופן ישיר. לסייע לכל אדם המתקשה ברישום ובניסוח תלונה על ידי העמדת אדם לרשותו, לצורך כך, מצוות מרכז הספורט. להפיק סקר על איכות הטיפול בתלונות שנתקבלו בשנת הפעילות ולהגישו לדרג הניהולי הבכיר בעירייה בחודש ינואר של כל שנה, על סמך תיעוד מדוקדק של כל התלונות, כולל תלונות בעל-פה.

6. מחירון כניסה למתחם הבריכה

המפעיל מתחייב לגבות עבור הכניסה למתחם הבריכה (לא כולל הפעילויות הפרטיות), את המחירים המפורטים להלן (כל הכספים ישולמו לקופת העירייה/ חכ"ל)-



מנוי	מחיר לתושבי כפר יונה	מחיר לתושבי חוף
מנוי עונתי משפחתי (עד 6 נפשות)	1,500	1,700
מנוי עונתי יחיד מבוגר	550	630
מנוי עונתי ילד	350	400
מנוי חודשי משפחתי	500	570
מנוי חודשי מבוגר	250	280
מנוי חודשי ילד	150	170
כרטיסיה (12 כניסות ללא שבתות)	300	340
כרטיס חד פעמי ימי חול	40	45
כרטיס חד פעמי שבתות	50	60

חל איסור מוחלט ומפורש על המפעיל לאפשר כניסה לבריכה ללא תשלום/ בתשלום שאינו תואם את המחירון הנ"ל, למי שאינו עובד של המפעיל בבריכה.

7. ניקיון ואחזקה

להלן פירוט התחייבויות המפעיל בנושא ניקיון- עובד/ת ניקיון ינקה באופן קבוע את כל שטח מתחם הבריכה, במבנה כמו גם בשטחים הפתוחים. חדרי שירותים ינוקו על ידי עובד/ת הניקיון שיעברו אחת ל 10 דק' כדי לוודא ניקיונם והימצאות נייר טואלט, ייבוש הרצפה, מילוי סבון במתקנים, ניקיון האסלות והכיורים וסילוק ניילונים מלאים מפחי האשפה.

כל יום בקיץ ופעם בשבוע בחורף תעבור רצפת המלתחות חיטוי בכלור ניקיון רחבת הבריכה כוללת החלפת שקיות ניילון מלאות מפחי האשפה בשקיות ריקות, גריפת מים עומדים, ניקוי כסאות וניקוי הרצפה מלכלוך.

לפחות פעם בשבוע יחוטאו המשטחים שמסביב הבריכות בכלור. שטחי הדשא ינוקו באופן קבוע מלכלוך, החלפת שקיות ניילון מלאות בריקות, ניקוי כסאות מי הבריכה יטופלו באופן קבוע לפי הנחיות משרד הבריאות. עותק מתוצאות הדגימות שיילקחו על ידי המפעיל יועבר למנהל.

8. כפיפות וליווי צמוד.

המפעיל מתחייב לאפשר בקרה וליווי של נציג העירייה וחכ"ל (מחברת sproject) בכל זמן נתון, ללא הודעת מראש ותנאים מוקדמים.

המפעיל מתחייב לעמוד בכל הדרישות וההנחיות של נציג העירייה והחכ"ל.

בקרה העירייה והחכ"ל על פעילות המפעיל, כוללת בקרה תפעולית (החזקה, ניקיון, תפעול חדר מכונות, שעות עבודה של צוות עובדים, ייצוגיות).

בקרה שירות לקוחות: מענה טלפוני, טיפול בתלונות, טיפול במנויים נעדרים. בקרת פיננסית, בקרת דוחות מנויים, בקרת שמירת לקוחות, יעדי מכירות.

9. אחריות תשלומי ספקים

המפעיל מתחייב להיות גורם מקשר בין העירייה/ חכ"ל לבין ספקי השירות של התפעול השוטף כמפורט להלן, לעקוב אחר מלאים, לבצע הזמנות מספקים באישור מוקדם בכתב מאת העירייה/ חכ"ל, ולהעביר להן באופן מיידי כל דרישת תשלום בתחומים המפורטים להלן-

1. כימיקלים
2. בדיקות משרד הבריאות
3. חומרי ניקיון
4. ציוד משרדי
5. ציוד החזקה



- 6. ציוד מתכלה
- 7. חשמל
- 8. מים
- 9. טלפון
- 10. אגרות רישוי עסקים
- 11. טיפול תקופתי ושיפוצים תקופתיים

מובהר כי יתר התשלומים ו/או ההתחייבויות הכספיות, החלים על תפעול מתחם הבריכה ו/או תחזוקתו, יחולו על המפעיל, ובכלל זה תשלום שכר עובדים ונשיאה בעלויות הביטוחים בגין כלל פעילות מתחם הבריכה.

10. שחייה לילית

בין ה-21.06 ל-30.08 תתקיים שחייה לילית בין השעות 19:00-22:00

לצורך כך, המפעיל יעמיד את כוח האדם הנדרש עפ"י דין, הכולל 2 מצילים ומפעיל בריכה אחד (בנוסף לעמידה ביתר התחייבויות המפעיל).

11. שעות פעילות

תאריכים	שעות פתיחה	סה"כ שעות ליום	סה"כ ימים לתקופה	סה"כ שעות לתקופה
19.06-31.08 ימי חול שעות היום	10:00-19:00	9	73	657
19.06-31.08 ימי חול- שחיה לילית 3 פעמים בשבוע	19:00-22:00	3	32	96
1.9-30.9 ימי חול שעות היום	14:00-19:00	5	20	100
19.06-31.08 שבתות	10:00-17:00	7	14	98
סה"כ ימי חול				903
סה"כ שבתות				98

